

«DDTC NOME IDADE» – A DELICADEZA LINGUÍSTICA EM *PRIVATE CHAT*

SÓNIA SANTOS ALVES*

No presente artigo, discute-se a pertinência e concretização do princípio de delicadeza na conversação *online* síncrona de carácter privado, bem como avaliar da orto ou heterodoxia da(s) sua(s) manifestação(ões), tentando reconhecer novas estratégias de concretização linguística, ou paralinguística, em práticas discursivas contemporâneas, daquele que tem sido, desde sempre, um princípio incontornável dos comportamentos sociais.

1. Delicadeza, práticas discursivas e *private chat*

A delicadeza tem sido entendida como conjuntos mais ou menos complexos mas sempre arbitrários de regras e princípios que norteiam (e cerceiam) a interacção dos membros de cada comunidade, em todo e qualquer contexto cultural. Dado o seu estatuto de dispositivo regulador de comportamentos sociais, são patentes os interesse e as vantagens de se tentar conhecer a sua concretização ao nível linguístico, nas práticas discursivas que acompanham (melhor dizendo, talvez, nas quais se fundam) todos os tipos de intercâmbios humanos (cf. Watts, Ide & Ehlich, 1992: 2).

A gestão das normas e dos mecanismos de delicadeza linguística pelos falantes é uma importante componente da sua competência comunicativa, mas quando a interacção humana se realiza exclusivamente sob a forma de um discurso verbal, co-construído à distância por dois actores funcionalmente impedidos de conhecer mais do "outro" do que o mero facto da sua existência enquanto interlocutor (cf. Alves, 2004), a análise das respectivas "movimentações" linguísticas denunciadoras de estratégias de delicadeza atinge o nível do fascínio.

Na investigação que está na base deste artigo, analisámos as manifestações discursivas da delicadeza em vinte e cinco interacções em *private chat*, recolhidas entre utentes portugueses do *Internet Relay Chat (IRC)*, um sistema integrante da Internet que permite conversações *online* síncronas em condições de alta interactividade. Os *loggings* das conversações foram-nos fornecidos de forma totalmente incógnita, tendo os *nicknames* e antropónimos sido alterados e elididas todas as referências à vida pessoal dos interlocutores.

Ao constituirmos este *corpus*, pretendemos reunir «[a] collection of linguistic data (...) which is seen to be representative of a certain type of text, interaction or

* Assistente do 2º Triénio da Escola Superior de Educação do Instituto Superior Politécnico de Viseu.

discourse.» (Yates, 2001: 103) – as interações discursivas em *private chat*. Dado que a gravação das suas interações em *private chat* constitui um hábito de muitos utentes do IRC, as interações estudadas constituem intercâmbios verbais escritos, autênticos, espontâneos e imediatos, dada a sua reciprocidade, coloquiais e não institucionalizados.

Este *corpus* é constituído por cerca de 9300 palavras (excluindo os segmentos gerados pelo software), oscilando o número de linhas das conversas entre 15 e 311. Nas vinte e cinco conversas, encontramos igual número de interlocutores do sexo masculino e do sexo feminino, uma vez que apenas duas conversas se realizaram entre interlocutores do mesmo sexo. Note-se ainda que 60% dos interlocutores que tomam a iniciativa da abordagem são do sexo masculino e são, em média, mais velhos (19,8 anos) do que os interlocutores objecto da abordagem (18,8 anos).

2. A delicadeza linguística e seus modelos

Desde as primeiras etapas da constituição das comunidades humanas, a delicadeza tem sido, em primeiro lugar, sentida e, em épocas posteriores, conceptualizada como uma dimensão do social que é necessário dominar e, dentro do possível, respeitar para que a interacção humana no âmbito de cada comunidade possa realizar-se da forma mais eficaz e menos conflituosa possível. Como dispositivo regulador de comportamentos sociais, em todo e qualquer contexto cultural, a delicadeza detém um estatuto de fenómeno trans-semiótico: é consensual não só que «[a] delicadeza e a cortesia (...), enquanto princípios de comportamento social, têm os seus contrapontos no modo como o falante realiza as suas acções linguísticas.» (Gouveia, 1996: 410), como também que «[t]he rules of politeness function for speech and actions alike. This suggests that the rules of language and the rules for other types of cooperative human transactions are all parts of the same system : it is futile to set linguistic behaviour apart from other forms of human behaviour». (Lakoff, 1973: 303).

Kerbrat-Orecchioni (1992: 160) adverte que a delicadeza «(...) sans être en elle-même de nature linguistique, elle n'en exerce pas moins elle aussi certains contraintes sur la fabrication de l'énoncé» e, portanto, segundo a mesma autora, «(...) il est impossible de décrire efficacement ce qui se passe dans les échanges communicatifs sans tenir compte de certains principes de politesse, dans la mesure où de tels principes de politesse exercent des pressions très fortes (...) sur les opérations de production/interprétation des énoncés échangés.» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 159-160). Na verdade, e dado que a interacção no âmbito de grupos socioculturais se realiza particular e maioritariamente por meio de práticas discursivas, são evidentes e inegáveis o interesse e as vantagens de se tentar conhecer e descrever a actuação e concretização da delicadeza ao nível linguístico, enquanto «(...) princípio de comportamento social que tem reflexos a nível linguístico, quer no que respeita à dissimulação (por atenuação)

da força ilocutória na estrutura sintáctica do enunciado, quer no que respeita ao modo como essa dissimulação tem efeitos no reconhecimento, por parte do alocutário, da acção que o locutor visa realizar.» (Gouveia, 1996: 409).

Leech (1983: 131) afirmou que a delicadeza «(...) concerns a relationship between two participants whom we may call *self* and *other* (...)» e atribuiu-lhe a função de manter «(...) the social equilibrium and the friendly relations which enable us to assume that our interlocutors are being cooperative in the first place.» (Leech, 1983: 82). Neste sentido, a actualização da delicadeza numa interacção discursiva levará um locutor (L) a observar determinadas directrizes e a respeitar determinados procedimentos relativamente ao(s) seu(s) alocutário(s) (A). Tais preocupações são parte constituinte da competência pragmática dos falantes: «Faz parte da **competência comunicativa** do falante (...), bem como do que poderemos designar por competência social, saber que determinados contextos situacionais requerem da sua parte um comportamento linguístico e social mais formal (...).»(Gouveia, 1996: 409). De facto, a "polidez", "impolidez" e "neutralidade" de um enunciado dependem, em última instância, de factores advindos do contexto situacional, pelo que a delicadeza não pode ser considerada em termos dicotómicos mas requer uma concepção necessariamente gradativa (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 165).

Configuram-se, assim, o objecto e o objectivo dos estudos desenvolvidos neste novo campo teórico: a construção de um modelo da delicadeza que relacione conceptualizações da(s) interacção(ões) humana(s) com as correspondentes escolhas discursivas, vindo a servir de enquadramento teórico a descrições do efectivo comportamento de tais mecanismos linguísticos, em práticas discursivas de natureza variada.

2.1. Grice

Paralelamente às quatro máximas conversacionais constitutivas do Princípio da Cooperação, Grice (1975) enunciou a existência de «(...) all sorts of other maxims (aesthetic, social, or moral in character), such as "Be polite", that are normally observed by participants in talk exchanges, and these may also generate nonconventional implicatures (...)» (Grice, 1975: 47). Desta forma, Grice foi o responsável pelo início da abordagem da delicadeza como um constructo teórico, no âmbito de uma teoria do comportamento social e dos usos discursivos (cf. Watts *et alii*, 1992: 3), opondo-se, assim, à noção de delicadeza do senso comum de cada grupo sociocultural.

2.2. Brown e Levinson

Brown e Levinson perspectivaram a delicadeza como um conjunto de estratégias de "preservação da face". O seu modelo de delicadeza baseia-se na

atribuição de uma dupla dimensão à noção de "face" que fora proposta por Goffman: considerando que todo o ser social possui duas "faces", Brown e Levinson (1987: 61) definem "face negativa" como «the basic face claim to territories, personal preserves, rights to non-distraction – i.e. freedom of action and freedom of imposition.», o que corresponde ao que Goffman descrevera como «les territoires du moi» – territoire corporel, spatial, ou temporel; biens et réserves, matérielles ou cognitives» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 168); a "face positiva", apresentada por Goffman (1967: 5) como «(..) an image of self delineated in terms of approved social attributes», é concebida por Brown e Levinson (1987: 61) como «the positive consistent self-image or 'personality' (crucially including the desire that this self-image be appreciated and approved of) claimed by interactants».

Sublinhando a estreita ligação entre essas duas entidades complementares – face negativa e face positiva –, este modelo permite a elaboração da noção genérica de "*Face Threatening Act*" (FTA) – «(..) acts that by their nature run contrary to the face wants of the addressee and/or of the speaker.» (Brown & Levinson, 1987: 65) – e, correlativamente, possibilitar a criação de um sistema homogéneo de regras de delicadeza. Assim sendo, pode considerar-se, na interacção, a existência de quatro faces sujeitas a ameaças potenciais dos actos verbais (ou não verbais), que, consequentemente, poderão distribuir-se pelas seguintes categorias (cf. Brown & Levinson, 1987: 65-68): (i) actos ameaçadores à face negativa de A – as ameaças territoriais podem realizar-se verbalmente, através de perguntas indiscretas, comportamentos incomodativos, incursivos ou que cerceiam a liberdade de acção, incluindo os actos de fala "directivos" e as interrupções –; (ii) actos ameaçadores à face positiva de A, que põem em perigo a auto-imagem pública do outro, como a crítica, a refutação, a repreensão, o insulto ou o escárnio; (iii) actos ameaçadores à face negativa de L, pelos quais L se compromete a algo susceptível de lesar o seu território, como a oferta ou a promessa; (iv) actos ameaçadores à face positiva de L, como a confissão, a desculpa, a autocrítica, a auto-acusação e outros comportamentos "autodegradantes". Naturalmente, numerosos actos de fala podem integrar-se simultaneamente em várias categorias, na medida em que são susceptíveis de causar danos a várias faces ao mesmo tempo, devido ao «caractère intrinsèquement menaçant de tout acte dans l' interaction sociale» (Roulet, 1983¹: 192 *apud* Kerbrat-Orecchioni, 1992: 173).

Por outro lado, a natureza ameaçadora do acto apresenta intensidade variável, calculável através da seguinte fórmula (cf. Brown & Levinson, 1987: 76): $W_x = D (S,H) + P (H,S) + R_x$. Assim, Brown e Levinson consideram que os falantes

¹ Roulet, E. (1983). "Actes de langage, interaction en face à face et structure de la conversation". In *Logique, argumentation, conversation. Actes du colloque de Pragmatique, Fribourg 1981*, Berne/Francfort-sur-Main: Peter Lang, pp. 191-172.

podem avaliar o que designam de "weightiness" do FTA x (W_x), a partir da distância social (D) entre *speaker* (S) e *hearer* (H), do poder (P) de H sobre S e do nível de gravidade do FTA x numa dada cultura (R); a consciencialização da "força" de um FTA permitiria ao falante levar a cabo o processo de "figuração" ("*face work*").

A partir da ideia de face, surge, paralelamente à noção de FTA, a noção de "*face want*", o desejo de preservação da face, na medida em que as faces são, alternadamente, alvo de constantes ameaças e objecto do desejo de preservação. No entender de Goffman, os participantes lidam com esta contradição através da figuração – «By *face-work* I mean to designate the actions taken by a person to make whatever he [sic] is doing consistent with face. Face-work serves to counteract "incidents" – that is, events whose effective symbolic implications threaten face.» (Goffman, 1967: 12). Para Brown e Levinson, a figuração é realizada através das estratégias de delicadeza – «In the context of mutual vulnerability of face, any rational agent will seek to avoid these face-threatening acts, or will employ certain strategies to minimize the threat.» (Brown & Levinson, 1987: 68) –, que se distribuem pelas categorias abstractas representadas no Quadro 1, numeradas por ordem crescente de delicadeza; os autores apresentam ainda um inventário das estratégias integradas nas categorias (2), (3) e (4) (cf. Brown & Levinson, 1987: 101-227).

Quadro 1 – As cinco arqui-estratégias de delicadeza (cf. Brown & Levinson, 1987: 69)

Estratégias de realização de FTA'S			
(5) não realizar o FTA	realizar o FTA		
	(4) não abertamente ("off record")	abertamente (" <i>on record</i> ")	
		com acção reparadora (rectificativa)	(1) sem acção reparadora
		(3) delicadeza negativa	(2) delicadeza positiva

As principais vantagens deste modelo residem no facto de se interpretar a delicadeza como mecanismo básico de preservação da face, ligando-a, simultaneamente, às máximas de Grice, sem que seja necessário ampliar o modelo deste; de facto, as "*bald on record strategies*" (cf. Brown & Levinson, 1987: 94-101) corresponderiam simplesmente à aplicação das máximas do Princípio de Cooperação, enquanto as estratégias de delicadeza implicariam a violação das máximas, de uma ou de outra forma.

No entanto, algumas reservas são apontadas por Kerbrat-Orecchioni (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 176-178): a autora começa por lamentar que este modelo não distinga claramente as estratégias de delicadeza que se orientam para L das que se dirigem a A; por outro lado, reconhece-lhe alguma ambiguidade na dilucidação dos conceitos de "delicadeza negativa" e de "delicadeza positiva", já que, se por vezes se toma delicadeza negativa como a que se relaciona com o território e delicadeza positiva como a que se relaciona com a face, noutros passos a delicadeza negativa será a de tipo abstencionista (evitar cometer um FTA ou reduzi-lo) e a delicadeza positiva consistirá na realização de um acto valorizador para a face de A ou L; finalmente, a autora reprova que este modelo se baseie inteiramente na noção de FTA, como se a interacção humana fosse unicamente constituída por potenciais ameaças que, no máximo, poderemos evitar ou neutralizar. Em sua opinião, conceber a delicadeza positiva apenas como um tipo de realização aberta de um FTA com acção reparadora equivale a confiná-la a um grau inferior da escala da delicadeza.

2.3. Leech

Leech também concebe a delicadeza no paradigma das máximas conversacionais: tal como Brown e Levinson, ele considera que as trocas comunicativas estão submetidas a ao requisito fundamental "Sê delicado", submetendo-as, portanto, a um arquiprincípio – *Principle of Politeness* (PP) –, que se baseia nas noções de "custo" e "benefício" – pretende-se atingir, com o mínimo custo, o máximo benefício para L e para A. No seguimento do modelo de Princípio de Cooperação de Grice, o PP integra máximas e submáximas (*Vide* Quadro 2, na página 75) que não só apresentam uma distribuição consoante os actos de fala a que se aplicam, como também permitem construir uma outra tipologia de actos conforme sejam corteses, descorteses ou neutros, resultando subtis variações de grau de delicadeza.

O grau de delicadeza de um acto dependerá, portanto, (i) da sua natureza intrínseca, pois um enunciado imperativo será mais ou menos polido conforme o lugar em que se situa no que Leech designou de "escala custo-benefício" (Leech, 1983: 107), (ii) da natureza da sua formulação, *i. e.*, do facto de conter "atenuadores" ou

"reforçadores" e (iii) da natureza da relação entre L e A, que se define através dos factores "distância" e "relação de autoridade", tal como se verifica no modelo de Brown e Levinson.

Quadro 2 – Máximas e submáximas do princípio de delicadeza (cf. Leech, 1983: 132)

<p>I Tact maxim (in impositives and commissives) a) Minimize cost to <i>other</i> b) Maximize benefit to <i>other</i></p>
<p>II Generosity maxim (in impositives and commissives) a) Minimize benefit to <i>self</i> b) Maximize cost to <i>self</i></p>
<p>III Approbation maxim (in expressives and assertives) a) Minimize dispraise of <i>other</i> b) Maximize praise of <i>other</i></p>
<p>IV Modesty maxim (in assertives) a) Minimize praise of <i>self</i> b) Maximize dispraise of <i>self</i></p>
<p>V Agreement maxim (in assertives) a) Minimize disagreement between <i>self</i> and <i>other</i> b) Maximize agreement between <i>self</i> and <i>other</i></p>
<p>VI Sympathy maxim (in assertives) a) Minimize antipathy between <i>self</i> and <i>other</i> b) Maximize sympathy between <i>self</i> and <i>other</i></p>

Este modelo está, portanto, bastante próximo do de Brown e Levinson, dada a sua organização em torno dos três eixos (i) princípios L-orientados (*self*) vs. A-orientados (*other*), (ii) delicadeza negativa vs. delicadeza positiva, como se deduz pela distinção, em cada rubrica, entre "a) minimizar os actos indelicados" e "b) maximizar os actos delicados" e pelo facto de Leech (1983: 83-84) recorrer explicitamente às expressões "*negative politeness*" e "*positive politeness*", e (iii) face negativa vs. face positiva, uma vez que as noções de "custo" e "benefício" se relacionam com a de "face negativa" ("território") e as outras máximas, que encorajam o elogio, o consenso e as manifestações de simpatia, se ligam à "face positiva" (cf. Kerbrat-Orecchini, 1992: 182-183).

2.4. Kerbrat-Orecchioni

O modelo da delicadeza proposto por Kerbrat-Orecchioni (1992) constitui uma síntese das posturas teóricas de Brown e Levinson e de Leech, pois integra a perspetivação da delicadeza como um conjunto de estratégias de "preservação da(s) face(s)" no paradigma das máximas conversacionais.

Aceitando a ideia base de que a delicadeza consiste, na sua essência, em mecanismos de figuração, a autora define os seguintes três eixos de princípios que regem a actuação de tais mecanismos: (i) princípios que regulam os comportamentos adoptados por L relativamente a A (princípios A-orientados) vs. princípios que regulam os comportamentos adoptados por L relativamente a si mesmo (princípios L-orientados); (ii) princípios que actualizam a delicadeza negativa vs. princípios que actualizam a delicadeza positiva; (iii) princípios que regem a preservação e/ou valorização da face negativa vs. princípios que regem a preservação e/ou valorização da face positiva (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 179-180).

No que respeita ao primeiro destes eixos, embora os princípios A-orientados, que regem a preservação e/ou valorização da(s) face(s) do "outro", representem a delicadeza em sentido restrito, a consideração dos princípios L-orientados é também imprescindível quando se pretende abarcar a globalidade dos fenómenos da delicadeza. Neste modelo, os princípios L-orientados estão, de certa forma, subjacentes aos princípios A-orientados, dos quais são como que uma contrapartida: desfavorecer-se a si mesmo resulta, indirectamente, no favorecimento do outro; autocriticar-se excessivamente implicaria forçar o outro a contrapor elogios, prejudicando a delicadeza negativa A-orientada. Assim sendo, a autora reconhece que a relação entre princípios A-orientados e L-orientados é de complementaridade mas também de dissimetria, já que o sistema que propõe prevê princípios de valorização das faces de A mas não de L, para o qual, pelo contrário, indica princípios de auto-desvalorização, desde que não excessiva (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 189-190).

Relativamente ao segundo eixo, note-se que, paralelamente à delicadeza negativa, que pode ser de natureza abstencionista – não cometer o FTA – ou reparadora – atenuar ou neutralizar o FTA –, surge também a delicadeza positiva, de natureza produtiva, que irá concretizar-se em estratégias de valorização da(s) face(s); assim, Kerbrat-Orecchioni (1992: 171) acrescenta, à noção de FTA de Brown e Levinson, o conceito de anti-FTA ou *Face Flattering Act* (FFA), actos anti-ameaçadores que têm um efeito positivo sobre as faces. Naturalmente que um mesmo comportamento pode, segundo as circunstâncias, advir de uma ou de outra destas duas formas de delicadeza (positiva ou negativa), v. g., pode recorrer-se a um elogio, intrinsecamente um FFA, para activar a delicadeza negativa de natureza reparadora.

Quanto ao eixo (iii), Kerbrat-Orecchioni adota as concepções de face positiva e de face negativa de Brown e Levinson, que, por sua vez, se basearam nas de face e território de Goffman.

Aceitando que «[t]he combined effect of the rule of self-respect and the rule of considerateness is that the person tends to conduct himself [sic] during an encounter so as to maintain both his own face and the face of the other participants» (Goffman, 1967: 11), Kerbrat-Orecchioni mantém, todavia, que o desvelo para com o outro é o requisito fundamental da comunicação polida. Assim, a autora entrecruza os três eixos referidos, hierarquizando-os pela importância que lhes atribui e pelo seu poder discriminatório, e concretiza-os numa série de princípios cuja formulação retoma a das máximas de Leech, com as quais, aliás, alguns deles se relacionam, organizando-os da forma que se pretende reproduzir no Quadro 3.

Quadro 3 – O sistema da delicadeza (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 184)

<p>I - Princípios A-orientados (são totalmente favoráveis a A):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Delicadeza negativa – <i>Evitar ou atenuar as ameaças (FTA's) à</i> <ol style="list-style-type: none"> a) <i>face negativa de A</i>; [cf. Leech I-a]² b) <i>face positiva de A</i>. [cf. Leech III-a, V-a, VI-a] 2. Delicadeza positiva – <i>Produzir anti-ameaças (FFA's) à</i> <ol style="list-style-type: none"> a) <i>face negativa de A</i>; [cf. Leech I-b] b) <i>face positiva de A</i>. [cf. Leech III-b, V-b, VI-b]
<p>II - Princípios L-orientados (incluem procedimentos favoráveis e desfavoráveis a A):</p> <hr/> <p>A - Princípios favoráveis a L</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vertente negativa – <i>Não perder demasiado ostensivamente</i> <ol style="list-style-type: none"> a) <i>a face negativa;</i> b) <i>a face positiva.</i> 2. Vertente positiva – Não existem princípios correspondentes, pois o auto-elogio só é admitido em situações muito excepcionais. <p>B - Princípios desfavoráveis a L</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vertente negativa: <i>Evitar ou atenuar as anti-ameaças (FFA's) à sua própria</i> <ol style="list-style-type: none"> a) <i>face negativa;</i> [cf. Leech II-a] b) <i>face positiva.</i> [cf. Leech IV-a] 2. Vertente positiva: <i>Produzir ameaças (FTA's) à sua própria</i> <ol style="list-style-type: none"> a) <i>face negativa;</i> [cf. Leech II-b] b) <i>face positiva.</i> [cf. Leech, IV-b]

² A informação entre parênteses rectos remete para as máximas constitutivas do princípio de delicadeza de Leech. Veja-se o Quadro 2 do presente texto.

Ao inventariar os mecanismos linguísticos através dos quais os falantes activam cada um dos tipos de delicadeza, a autora aborda primeiramente as interacções "rituais", nas quais a delicadeza se manifesta através de "fórmulas" «fundamentalmente determinadas pelos contextos sociais em que ocorrem, sendo por isso manifestações linguísticas de algum modo ritualizadas» (Gouveia, 1996: 411). Portanto, se é verdade que tais fórmulas sofrem um processo mais ou menos intenso de esvaziamento semântico, o mesmo não se verifica a nível pragmático, pelo que são indispensáveis na comunicação quotidiana (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 195).

A figuração actualiza-se, porém, em escolhas discursivas e usos de estruturas linguísticas muito mais variadas. A **delicadeza negativa A-orientada** de natureza reparadora, cujo objectivo é mitigar os efeitos de FTA' s, efectivos ou potenciais, recorre a "atenuadores" ("*softners*" para Brown e Levinson, "*adoucisseurs*" para Kerbrat-Orecchioni), de natureza verbal, mais frequentemente, mas também paraverbal ou não verbal. Kerbrat-Orecchioni (1992: 200) organiza os atenuadores de natureza linguística em duas categorias: (i) "procedimentos substitutivos", que consistem na substituição de um elemento da formulação directa por outro que, supostamente, tornará o acto de fala mais delicado (*Vide*

Quadro 4), e (ii) "procedimentos aditivos", que acompanham subsidiariamente a fórmula directa (*Vide* Quadro 5). As duas categorias de procedimentos podem co-ocorrer no mesmo enunciado, sendo a distinção entre ambos, por vezes, ténue.

Quadro 4 – Procedimentos substitutivos de figuração

1. Comutação:

- a) De uma forma imperativa por uma forma interrogativa ou declarativa
- b) De uma refutação por uma pergunta
- c) De uma censura por uma asserção mais neutra
- d) De uma pergunta parcial por uma pergunta total
- e) De uma correcção por uma reformulação

<p>2. Uso de "desactualizadores"³:</p> <p>a) A negação nas interrogações</p> <p>b) O condicional</p> <p>c) O imperfeito – "passado de delicadeza"</p> <p>d) O futuro simples ou perifrástico – "futuro de delicadeza"</p> <p>e) A deixis pessoal⁴:</p> <p>(i) Uso de construções passivas</p> <p>(ii) Uso de construções impessoais</p> <p>(iii) Uso do indefinido</p> <p>(iv) Comutação da segunda pela terceira pessoa</p> <p>(v) Uso do "nós" inclusivo ("eu" + "tu")</p> <p>(vi) Uso da segunda pessoa pela primeira nos pedidos</p>
<p>3. Uso de "desactualizadores"⁵:</p> <p>a) A negação nas interrogações</p> <p>b) O condicional</p> <p>c) O imperfeito – "passado de delicadeza"</p> <p>d) O futuro simples ou perifrástico – "futuro de delicadeza"</p> <p>e) A deixis pessoal⁶:</p> <p>(i) Uso de construções passivas</p> <p>(ii) Uso de construções impessoais</p> <p>(iii) Uso do indefinido</p> <p>(iv) Comutação da segunda pela terceira pessoa</p> <p>(v) Uso do "nós" inclusivo ("eu" + "tu")</p> <p>(vi) Uso da segunda pessoa pela primeira nos pedidos</p>
<p>4. Tropos diversos:</p> <p>a) A lítotes</p> <p>b) O eufemismo</p> <p>c) A ironia</p> <p>d) O "tropo comunicacional"⁷</p>

³ Os "desactualizadores" podem ser de natureza modal, temporal ou pessoal, e têm a função «(...) de mettre à distance la réalisation de l'acte problématique.» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 204).

⁴ O uso da deixis pessoal é referido como uma "estratégia de anonimato", para obscurecer a referência aos interlocutores. (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 207-211).

⁵ Os "desactualizadores" podem ser de natureza modal, temporal ou pessoal, e têm a função «(...) de mettre à distance la réalisation de l'acte problématique.» (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 204).

⁶ O uso da deixis pessoal é referido como uma "estratégia de anonimato", para obscurecer a referência aos interlocutores. (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 207-211).

⁷ O "tropo comunicacional" consiste em dirigir a A₁ um enunciado efectivamente destinado a A₂, sendo que tais enunciados costumam ser particularmente ofensivos para A₂ e quase inócuos para A₁. (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 112-113).

Os "procedimentos aditivos" podem surgir como uma frase completa, encaixada na frase superior, que contém o FTA, ou sob a forma de um morfema, podendo o seu uso ser recursivo; os segmentos que actualizam os procedimentos aditivos podem ser móveis ou ocupar um lugar fixo no enunciado (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 215-223).

Quadro 5 – Procedimentos aditivos de figuração

<p>1. Os enunciados de "prefiguração"⁸ (os <i>pre-</i>), que geralmente acompanham:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pedidos b) Perguntas c) Críticas e objecções d) Convites e) Concessão de informação, especialmente quando não solicitada
<p>2. As fórmulas "reparadoras":</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Desculpas b) Justificações
<p>3. Os "desarmadores"⁹:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reconhecimento do problema b) Contrição c) Apelo à indulgência d) Denegação do FTA
<p>4. A "minimização" (reduz o FTA pelo modo como é apresentada a ameaça):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Averiguação da disponibilidade de A b) Explicitação da não-obrigatoriedade da solicitação c) Uso de uma frase ou morfema redutores
<p>5. A "adulação":</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Um apelativo terno b) Um honorífico c) Uma expressão de benção d) Um elogio
<p>6. A modalização (distancia o sujeito da enunciação do conteúdo do FTA)</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Modalização verbal b) Modalização adverbial c) Os "hedges"¹⁰

⁸ Os enunciados "preliminares" (os *pre-*), de "prefiguração", introduzem os FTA's, atenuand-os pelo facto de os anunciarem; concretizam-se normalmente em estruturas interrogativas, declarativas ou jussivas. (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 215-216).

⁹ Os "desarmadores" são procedimentos através dos quais se antecipam possíveis reacções negativas do alocutário e se tenta desactivá-las. (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 217-218).

d) Os "marcadores de hesitação"

A **delicadeza positiva A-orientada** manifesta-se em actos que têm um carácter anti-ameaçador (anti-FTA' s) as manifestações de concordância, os elogios, os convites, os agradecimentos. Ao contrário dos FTA' s, que tendem a ser minimizados na sua verbalização, os anti-FTA' s prestam-se a uma formulação intensiva. Esta pode ser obtida, por exemplo, através do recurso aos "reforçadores", procedimentos que Kerbrat-Orecchioni (1992: 224-227) menciona em contraposição aos atenuadores, na medida em que reforçam os actos de fala e, portanto, tal como podem ser usados para aumentar a indelicadeza de um FTA, também são eficientes para acentuar o carácter polido de um FFA. A autora refere como principais reforçadores: (i) a formulação o mais brutal possível do acto; (ii) a reduplicação do acto; (iii) os adjuntos intensificadores, que podem ser de natureza prosódica, lexico-gramatical, retórica ou pragmática.

No seguimento de Leech, que afirmava (1983: 146) que «[t]here will naturally be a preference for overstating polite beliefs, and for understating impolite ones (...)», Kerbrat-Orecchioni (1992: 228) anuncia a existência de um princípio geral que prescreva a atenuação dos FTA' s e o reforço dos anti-FTA' s: «qu'on litotise les comportements impolis, et qu'on hyperbolise les comportements polis (...)».

A gestão das **regras de delicadeza concernentes a L** (Vide Quadro 3) é mais complexa pois há que, alternadamente e de acordo com as circunstâncias, proteger as faces de L e, em certa medida, atacá-las. Assim, os auto-FTA' s serão ora reforçados, de acordo com o princípio II-B-2, ora atenuados, respeitando a regra II-A-1, através dos mesmos procedimentos que servem a figuração de A. Os auto-FFA' s, cuja ocorrência é, por si só, excepcional, serão sempre atenuados, de acordo com a regra II-B-1, recorrendo-se a procedimentos como (a) a lítotes, (b) a desculpa, (c) um distanciador, como o riso, (d) um comentário metacomunicativo. (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 229-230).

A autora conclui, então, que, se é relativamente simples a L conseguir a figuração de A, já se torna muito mais complexo gerir as regras de delicadeza quando elas se direccionam para si mesmo. A escolha de uma estratégia (de auto-defesa ou de

¹⁰ Os "hedges" foram definidos por Lakoff como «words whose job is to make things fuzzier or less fuzzy» (Lakoff, G. (1972). "Hedges: A Study in Meaning Criteria and the Logic of Fuzzy Concepts". In *Papers from the Eighth Regional Meeting*, Chicago Linguistic Society, pp. 183-228, *apud* Kerbrat-Orecchioni, 1992: 222). Veja-se também Stubbs (1996: 210-211) acerca de "Vague lexis".

auto-valorização) apropriada decorre não só do temperamento dos parceiros comunicantes mas também do tipo de interacção na qual decorre a troca comunicativa e do facto de se tratar de uma intervenção iniciativa ou reactiva (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 232-231).

3. A delicadeza linguística nas interacções em *private chat*

Por limitações de espaço, restringimo-nos, neste ponto, a três aspectos da análise que efectuámos ao nosso *corpus*: nos pontos 3.1. e 3.2., apresentamos o tratamento da figuração A-orientada, respectivamente, na abordagem e no término de cada conversa; no ponto 3.3., abordamos as manifestações linguísticas da delicadeza L-orientada, ao longo das interacções.

3.1. A figuração na abordagem

Nas interacções que analisámos, é no início da conversação que se manifesta maior regularidade discursiva, já que as estratégias de abordagem são recorrentes na maioria delas. Com efeito, a análise dos enunciados introdutórios a cada uma das conversas leva-nos a definir duas categorias de abordagem: a que se baseia no uso de fórmulas, idênticas, aliás, às da conversação presencial, e a que recorre a uma referência ao *nickname* do interlocutor objecto da abordagem; existem ainda casos em que as duas abordagens são usadas, pela ordem pela qual as referimos.

Quanto à primeira categoria, em onze conversas a abordagem é realizada através de «(...) fórmulas sociais que servem para estabelecer ou manter relações entre falantes mais do que para veicular informação.» (Pedro, 1996: 450). Segundo Gouveia (1996: 411), estas estruturas linguísticas são «(...) fundamentalmente determinadas pelos contextos sociais em que ocorrem, sendo por isso manifestações linguísticas de algum modo ritualizadas, às quais o alocutário reconhece, por vezes, um maior significado (social) se estiverem ausentes do que se estiverem presentes.».

```
<professora> oi!  
<abcd> oi  
<abcd> aparece no canal #[nome de canal]  
<abcd> aparece no canal #[nome de canal] [3, 5]
```

A ocorrência deste convite também nos parece poder ser incluído no conjunto das fórmulas, uma vez que é muito frequente nos *chats* do *IRC*, sendo, inclusivamente, impossível distinguir os casos em que é efectivamente produzido pelo interlocutor, numa dada interacção, dos casos em que é gerado automaticamente, a intervalos de tempo mais ou menos regulares, através da activação de software disponível para o efeito.

```
<caixa_de_pringles> oi  
<caixa_de_pringles> :)
```

<AnjoGabriel> oi... [8, 4]

Note-se o recurso à sinalética (o "sorriso") para activar a adulação, um procedimento aditivo de figuração.

<caixa_de_pringles> hello!

<BlackAngel> ola [9, 3]

Neste caso, o interlocutor <caixa_de_pringles> recorreu a uma fórmula em língua inglesa, o idioma estrangeiro mais frequentemente usado na comunicação mediada por computador.

<aderiva> ola, boa noite

<Outra> olá

<aderiva> como vai atua noite de teclas?

<Outra> vai bem

<Outra> e a tua?

<aderiva> pessima:(((([11, 7]

Ao FFA de retribuição "e a tua?" deveria corresponder uma resposta neutra; tal não acontece, pois, pervertendo o uso das fórmulas sociais, <aderiva> produz um auto-FTA, através do qual propõe, simultaneamente, um novo tópico.

A segunda estratégia de abordagem recorrente, baseada numa referência ao *nickname* do interlocutor objecto da abordagem, reflecte o valor e a importância de que se reveste a escolha e uso do *nickname* neste tipo de interacção. O *nickname* é, antes de mais, a primeira (e única, nos casos em que não se verifica participação activa numa conversação num canal) marca de presença *online*, ou seja, anuncia quer a existência física do utilizador, quer a sua condição de potencial interlocutor (cf. Bays, 2000: 171).

A escolha de um pseudónimo não só marca o início da construção da identidade *online*, mas também, enquanto primeiro contacto entre futuros interlocutores, o *nickname* pode veicular uma quantidade muito variável de informações acerca das respectivas personalidades – (<naughty_19>¹¹; <Enigmatico>), estados de espírito (<aderiva>; <Cerebro_Infectado>), características físicas (<olhosverdes>; <4renta>), áreas profissionais (<Professora>), localizações geográficas, etc. –, dando azo, simultaneamente, à primeira expressão e à primeira impressão – «The nick is their electronic identity: it says something about who they are, and acts as an invitation to others to talk to them.» (Crystal, 2001: 160).

<FIGHT> jacta est

¹¹ Fornecemos exemplos retirados do nosso *corpus* porque, apesar de os *nicknames* terem sido alterados, procurou-se manter, sempre que possível, as mais evidentes potencialidades semânticas dos originais.

<Alea> mas q bem!!!
 <Alea> estou impressionada!
 <Alea> :) [6, 5]

Neste caso, a referência realiza-se através da "menção" (cf. Capucho, 2000: 86-87) da célebre frase de Júlio César, a propósito do *nickname* "Alea".

<Falante> havia de ser "pitchbull"!
 <Falante> lol
 <djpytbal> lol
 <djpytbal> pq?
 <Falante> entao, dj...
 <djpytbal> lol
 <djpytbal> ah sim
 <djpytbal> lololol
 <djpytbal> a ideia não ta nada ma
 <Falante> na boa... [10, 11]

Note-se a figuração, na proposta de reformulação do *nickname*, através da modalização e do uso do imperfeito. Neste caso, a referência ao *nickname* originou não só a adesão do interlocutor à conversação mas ainda um FFA ("a ideia não ta nada ma").

<Naughty_19> posso saber o nome da gaivota? [por referência ao *nickname* do interlocutor, <SeaGullGirl>] [1, 2]

Tal como se verifica no último exemplo apresentado, encontramos, no nosso *corpus*, atenuação de pedidos de informação através da modalização. Finalmente, como já foi mencionado, encontramos ainda abordagens realizadas através da combinação do uso de fórmulas com referências ao *nickname*.

<Professora> olá!
 <OlhosDeAnjo> ola
 <Professora> olhos de anjo?
 <OlhosDeAnjo> axo k nao.. [2, 5]

Não queríamos concluir este ponto sem referir uma especificidade das práticas discursivas na conversação *online* síncrona visível no nosso *corpus* logo desde a abordagem: o tratamento, quase exclusivo, na segunda pessoa do singular, entre interlocutores sem qualquer relação de intimidade. Assim, consideramos o "tutear" o tratamento não marcado e atribuímos às muito esporádicas ocorrências de comutação da

segunda pela terceira pessoa um valor de deferência, encarando tais usos como estratégias de figuração A-orientada.

<colhosverdes> então e stora chama-se Cristy [5, 58]

Note-se que o tratamento na terceira pessoa é usado por este interlocutor apenas quando, no seu enunciado, co-ocorre uma referência à profissão do interlocutor; assim, julgamos que este tratamento apresenta um valor de deferência institucional e não individual.

<FIGHT> ah!! A menina está ocupada... [6, 14]

<FIGHT> que faz a menina? [6, 69]

Neste caso, o tratamento na terceira pessoa, associado ao morfema "menina", parece reflectir uma postura algo condescendente por parte de <FIGHT>.

3.2. A figuração no término da interacção

Incluimos neste ponto os enunciados em que os interlocutores manifestam a sua intenção de terminar a conversação e/ou se despedem, o que constitui, intrinsecamente, um acto ameaçador à face positiva dos seus interlocutores, bem como os respectivos enunciados reactivos. Refira-se que cinco das interacções analisadas não integram este último momento de despedida, ou por dificuldades técnicas – a ligação pode ter sido interrompida –, ou por impossibilidade ou falta de vontade de continuar a interacção.

Em numerosas conversas, o fechamento da interacção é bastante demorado, prolongando-se por várias tomadas de vez e integrando enunciados originados por estratégias de figuração diversas, como desculpas, justificações, compensações, elogios, manifestações de afecto e os mais variados votos. As **fórmulas** surgem muito frequentemente e de forma recursiva.

<Naughty_19> foi um prazer

<Naughty_19> beijinho

<SeaGullGirl> *****

<Naughty_19> **

<Naughty_19> até qq dia [1, 114]

<caixa_de_pringles> xau (..)

<NAUGHTY_LATINO> já te vais embora ?

<NAUGHTY_LATINO> beijinhos onde mais desejares

<NAUGHTY_LATINO> ciao ! [7, 44]

Note-se a conversão da fórmula recorrente "beijinhos" num comentário licencioso.

<BlackAngel> até um dia, sem data [9, 137]

Neste caso, a expressão "sem data", normalmente implícita no sentido da fórmula "até um dia", transforma esta fórmula de delicadeza num FTA.

<CRISTY> Boa noite (...)

<CRISTY> sonhos lindos então (...)

<Enigmatico> Um beijo, João (...)

<Enigmatico> fica bem Maria....

<CRISTY> tu tb

<CRISTY> *****

<Enigmatico> *** [14, 93]

Como se constata, é frequente essas fórmulas terem como significantes elementos de uma sinalética *ad hoc*, neste caso, sob a forma dos asteriscos representando "beijinhos". O uso de tais manifestações virtuais de afecto torna-se, por vezes, de um exagero tal, que chega a provocar comentários jocosos à sua vanidade.

<MestreD_> *****

<read> bjinhos

<MestreD_> *****

<read> bem.... tagntos beijos o certo é que ainda não chegou cá nenhum:)))) (...)

<MestreD_> nada ainda??

<MestreD_> lol

<MestreD_> va, mais uns...

<MestreD_> *****

<read> lol [4, 161]

<_diabinha_20_> *****

<SeaPoet> *****

<_diabinha_20_> *****

<SeaPoet> *****

<_diabinha_20_> GANHEI :)

<SeaPoet> *****

***** [17, 94]

A par do uso de fórmulas, no término da interacção, encontramos ainda figuração realizada através de um procedimento substitutivo: o uso de um **desactualizador** com a função de distanciar do sujeito enunciador a realização do acto problemático (cf. Kerbrat-Orecchioni, 1992: 204). O uso do imperfeito como um

"passado de delicadeza", através do qual a acção presente é atenuada pelo facto de se apresentar como caducada, concretiza, assim, «(..) um processo de desactualização temporal (..) em isossemia semântica com uma certa distanciação que a expressão de delicadeza supõe.» (Carreira, 1995: 212).

<professora> eu também n queria [ir embora]... mas a conta telefónica vai ser mosntruosa [15, 67]

Contudo, são, sem dúvida, os procedimentos aditivos os mais activados na figuração A-orientada no término da interacção, por exemplo, pelo uso de **reparadores**, como sejam as **justificações**.

<Enigmatico> Bem... vou deitar-me... (..)

<Enigmatico> tenho soninho.... [14, 79]

As expressões de **adulação**, que funcionam como uma espécie de "*captatio benevolentiae*", são também um procedimento de figuração habitual no término da conversa, realizando-se normalmente, através de **elogios** e de **apelativos ternos**.

<SeaGullGirl> xau lindo

<Naughty_19> xau linda [1, 116]

<read> bem migo

<read> vou nanar [4, 142]

* Kamikaze abraça Outra romanticamente (se isso é realmente possível...)

* Outra despede-se de Kamikaze com ternura: foi o melhor ñ pedido de casamento q já tive! [13, 77]

Neste caso, quer a despedida quer o elogio surgem sob a forma de "acções".

A adulação pode ainda basear-se numa espécie de remuneração ou compensação, simbólica ou efectiva. Assim, outro procedimento aditivo de figuração A-orientada muito recorrente nesta fase das interacções é a junção de um enunciado contendo uma **compensação**, muitas vezes sob a forma de votos de (re)activar a comunicação, real ou virtual.

<Naughty_19> vou bazar ** (..)

<Naughty_19> mas a gente vesse por aqui [1, 78]

<Naughty_19> tens oo meu nr

<Naughty_19> por isso diz qq coisa [1, 107]

<caixa_de_pringles> volto em breve, ok?

<caixa_de_pringles> :)

<caixa_de_pringles> ***** [7, 48]

<Enigmatico> ate um dia destes... (..)

<CRISTY> até

<CRISTY> procura-me por aqui, ok? (..)

<CRISTY> depois falamos + [14, 123]

<_diabinha_20_> vou ter k ir

<_diabinha_20_> fiko à esp d teu mail,tá bem? [18, 54]

A figuração A-orientada nesta etapa da interacção é também promovida através do procedimento aditivo da **modalização**, concebida por Stubbs (1996: 202) como «the ways in which language is used, to encode meanings such as degrees of certainty and commitment, or alternatively vagueness and lack of commitment, personal beliefs versus generally accepted or taken for granted knowledge. Neste sentido, a modalização serve a figuração, na medida em que distancia (ou compromete, conforme o que for mais conveniente) o sujeito enunciador do conteúdo do FTA.

<Naughty_19> vou ter de bazar [1, 98] (..)

<Naughty_19> pode ser que venhas ao porto [1, 100]

<professora> tenho de ir [3, 72]

<Cristy> agora terei de me retirar para os meus aposentos e dirigir-me aos braços de Morfeu... [19, 216]

Note-se, neste caso, a figuração paralelamente realizada através da selecção lexical.

3.3. A delicadeza L-orientada

No âmbito das estratégias de delicadeza que L dirige a si mesmo, encontramos actos que constituem auto-FTA' æ actos que constituem auto-FFA' .sA figuração, em cada um dos casos, apresenta diferenças significativas.

3.3.1. Auto-FTA's

O facto de, ao produzir ameaças às suas faces, um locutor valorizar as faces do seu alocutário justifica a ocorrência de auto-FTA' ;esta obedece ao princípio II-B-2 mas o interlocutor está simultaneamente sujeito ao princípio II-A-1 (cf. Quadro 3, na página 77). Assim, os auto-FTA' podem surgir reforçados ou atenuados, através de procedimentos substitutivos ou de procedimentos aditivos de figuração.

O reforço de auto-FTA' s acontece amiúde por meio da junção de **intensificadores**, morfemáticos ou frásicos (a negrito nos exemplos).

<mary> **grande** parva que eu fui! (...)

<mary> fui parva em ter acreditado nele (...) [21, 117]

<read> **oooohhhhh** ok desculpa a minha falta de interpretação [4, 35]

Note-se o significante hiperbólico da interjeição.

[23:54] <olhosverdes> (não sei latim) :)

[23:55] <olhosverdes> e grego **muito menos** [5, 63]

<BlackAngel> eu por acaso tenho **mts** poucos amigos

<caixa_de_pringles> ????

<BlackAngel> sou **mt** selectivo...

<BlackAngel> tu tens mts amigos?

<caixa_de_pringles> és **mm** mauzito (...)

<BlackAngel> tenho poucos, porque sou **mt** selectivo

<BlackAngel> e talvez tb tenhas razao...

<BlackAngel> sou mauzito

<BlackAngel> :) [9, 31]

Note-se o reforço dos auto-FTA' através do morfema "muito"; por outro lado, o atenuador do FTA (o uso do diminutivo) proposto pelo interlocutor – "és mm mauzito" – é adoptado no auto-FTA final "sou mauzito". De qualquer modo, afigura-se-nos que o que é enunciado como auto-FTA' por BlackAngel poderá constituir, afinal, uma estratégia de figuração da face positiva, a seus olhos.

[16:30] <Naughty_19> **olha que** su maroto [25, 7]

Os **atenuadores** de auto-FTA' s integram-se nas mesmas categorias estabelecidas para a delicadeza A-orientada. Assim, um procedimento substitutivo de figuração como a **lótotes** é bastante usado.

<MestreD_> entao lá vai a minha [foto]...
 <MestreD_> aviso desde ja q nao tou lá muito bem...
 <MestreD_> :)
 <MestreD_> mas pronto... (...)
 <read> vou ver:)))
 <MestreD_> entao, ja te assustaste?????????
 <MestreD_> lol [4, 124]

<caixa_de_pringles> não [sou] mt alta [7, 28]

<_diabinha_20_> morena, olhos castanhos, sou magrita, n mt alta [17, 38]

Note-se ainda o uso do diminutivo "magrita" para atenuar a autocaracterização; este caso pode tratar-se de atenuação de um auto-FTA ou de um auto-FFA, dependendo do facto de L apreciar ou lamentar a sua magreza.

<_diabinha_20_> olha, eu n sou 1a expert nestas coisas, p isso +vale ficar p aki! :)
 [24, 9]

Também procedimentos aditivos de figuração servem como atenuadores de auto-FTA's ocorrendo, no nosso *corpus*, **minimizadores**, como sejam morfemas redutores ("só", no exemplo apresentado a seguir) ou o uso do diminutivo, e **modalização**.

<aderiva> idade?
 <Outra> 29
 <aderiva> fixe, só tenho mais dez anos [11, 50]

<4renta> desculpa a minha ignorância (...)
 <4renta> pois, começo a ficar lentinho [22, 66]

<joao_n> ou então sou eu que devo atrair os mentecaptos [19, 143]

<mary> eu também n sei se sou [bonita]..pelo menos n me considero...mas posso descrever-me [21, 80]

<4renta> posso ser um pastel, mas nunca usei esse nick [22, 102]

Tal como Kerbrat-Orecchioni (1992: 232) referiu relativamente à conversação presencial, a escolha de uma estratégia de delicadeza L-orientada também depende do facto de se tratar de uma intervenção iniciativa ou reactiva por parte de L: a ocorrência de auto-FTA' em enunciados reactivos a FFA' s por parte de A é comum, ao passo que, em enunciados iniciativos, um auto-FTA poderá corresponder a uma imposição a A no sentido de que o refute.

[16:18] <Naughty_19> que simpática

[16:20] <SeaGullGirl> não não é simpatia apenas uma questao de igualdade

[1, 57]

<MestreD_> pois, agora tou ainda mais feio

<read> estou a ver que te preocupas muito com as aparencias

<MestreD_> nem por isso...

<MestreD_> tava a brincar [4, 137]

Note-se que o auto-FTA de MestreD – "tou ainda mais feio" – não provocou a reacção esperada, que seria um FFA por parte de read; perante o FTA que o seu interlocutor lhe dirige – "estou a ver que te preocupas muito com as aparencias" –, MestreD opta pela denegação do auto-FTA inicial.

<djpytbal> eu não sou nada conhecido [como *disk jockey*]

<Falante> ya...

<Falante> na boa...

<Falante> mas curtes o som!!

<Falante> já é qualquer coisa! [10, 48]

Note-se como um auto-FTA iniciativo provocou um FFA reactivo.

<aderiva> fixe, só tenho mais dez anos

<Outra> só????

<Outra> lol

<aderiva> :((((([11, 53]

Neste caso, é a atenuação do auto-FTA que provoca um FTA reactivo, ao invés do FFA que se esperaria.

<aderiva> queres ligar-me? (..)

<aderiva> o meu nº é o [número de telemóvel] , aguardo, talvez sim, talvez não

<aderiva> preciso de falar [11, 98]

Note-se o valor de desactualizador da deixis pessoal, no uso da segunda pessoa pela primeira, no pedido "queres ligar-me?", que constitui um exemplo de indirecção de um acto de fala (cf. Carreira, 1995).

3.3.2. Auto-FFA's

A ocorrência de **auto-FFA's** em conversações *online* parece-nos constituir um traço distintivo deste tipo de interacção, já que, nas conversações presenciais, só muito excepcionalmente se produzem tais actos; em nossa opinião, esta particularidade advém da responsabilidade acrescida de que os agentes comunicantes *online* estão investidos, relativamente à construção da sua própria imagem, e do facto de essa construção se realizar exclusivamente através de práticas discursivas. Neste sentido, julgamos que o recurso a auto-FFA' corresponde à necessidade de L configurar verbalmente uma identidade *online* que impressione favoravelmente A, sendo irrelevante o facto de essa identidade construída estar ou não em conformidade com a sua própria auto-imagem.

<SeaPoet> soue sentimentalista [17, 32]

<_diabinha_20_> sou simpática, divertida, adoro dançar, divertir-me....sou tb bastant sociavel,...mt sensível [17, 44]

Note-se a acção de reforço dos morfemas "bastante", "muito".

<SeaPoet> simpatico meigo carinhoso romantico sensibel [17, 47]

Apesar de tais condicionalismos, note-se que muitos dos auto-FFA' que identificámos surgem, ainda assim, atenuados, respeitando o princípio enunciado por Kerbrat-Orecchioni relativamente a tais actos: «*Evitar ou atenuar as anti-ameaças (FFA's) à sua própria face*». (Veja-se o princípio II-B-1 do Quadro 3, na página 77).

Assim, também os auto-FFA' s podem surgir atenuados através da **modalização**.

<djpytbal> mas axo que me safo [10, 83]

A atenuação de auto-FFA' realiza-se ainda por meio da **minimização**, através do uso de morfemas redutores (a negrito nos exemplos).

<Inda> pois, estás a ver? é 1 atitude natural... [eu não dizer o local de trabalho]

<Inda> apenas revela **alguma** sensatez! [22, 50]

<mary> ves..**ate** sei algumas coisitas... [21, 172]

Uma estratégia recorrente de atenuação de um auto-FFA é o recurso a um **distanciador**, como o **riso**, que pode surgir representado por meio de sinalética e abreviaturas específicas.

<djpytbal> pq estou a escrever um livro
 <djpytbal> e o seu contributo para a sociedade
 <djpytbal> é fantastico
 <djpytbal> lolololol [10, 68]

Identificámos, igualmente, auto-FFA' sminimizados ou anulados, se tal for possível, através de **comentários metacomunicativos** (a negrito nos exemplos).

<Enigmatico> tu consegues causar o desejo de (...)
 <Enigmatico> ... de te conhecer melhor
 <CRISTY> hummm...
 <CRISTY> acho q agora vou ficar mesmo convencida!!!!
 <CRISTY> viva eu! (...)
 <CRISTY> é recíproco...
 <Enigmatico> :)
 <CRISTY> **para ã pensares q sou egocêntrica** [14, 110]

<assaltante> keres saber c sou? (...)
 <assaltante> **e q normalmente qd me perguntam aki no mirc¹², n acreditam...**
 <assaltante> 1,83m
 <assaltante> cabelo castanho
 <assaltante> 75kg
 <assaltante> olhos verdes [21, 103]

A atenuação de um auto-FFA pode, ainda, advir da proximidade de um auto-FTA, geralmente, a seguir.

<deadly_eclipse> para port tenho queda.... (...)
 <deadly_eclipse> ...mas para frances.... rien!! [15, 9]
 <joao_n> já fui inteligente

¹² O mIRC é um dos mais usados programas clientes do IRC.

<joao_n> agora vivo dos rendimentos [19, 151]

<joao_n> exacto, li muito, vi muito, andei muito

<joao_n> de há uns tempos para cá

<joao_n> só me apetecia apresentar a roda dos milhões [19, 159]

<mary> porque um dia em vez de receber um serviço em manchete...fui parva e fiz um passe normal... e isso fez com que o meu dedo fracturasse em 2 sitios! (...)

<mary> a bola vinha c mt força e n sei o que me deu...eu era a 2 melhor jogadora da equipa [21, 44]

Neste caso, o auto-FFA "eu era a 2 melhor jogadora" está, à partida, atenuado pelo auto-FTA anterior "fui parva".

Encontramos, novamente, como factor determinante da escolha de uma estratégia de auto-valorização, o facto de se tratar de uma intervenção iniciativa ou reactiva por parte de L: num enunciado reactivo a um FTA de A, L tenderá à auto-defesa, através de um auto-FFA.

<NAUGHTY_LATINO> és gorda ?

<NAUGHTY_LATINO> estou a perguntar, porque normalmente as mulheres

<NAUGHTY_LATINO> com esses nomes, são todas feias ! (...)

<caixa_de_pringles> tenho olhos castanhos

<caixa_de_pringles> sou magrita

<caixa_de_pringles> peso normal (...)

<caixa_de_pringles> n mt alta [7, 28]

Neste caso, um FTA iniciativo provocou um auto-FFA reactivo, ainda assim atenuado pelo uso do diminutivo – "sou magrita" – mas reiterado a seguir – "peso normal". A lítotes é usada como atenuador de um potencial auto-FTA – "n mt alta".

<joao_n> vejo que és inteligente

<Cristy> :)

<Cristy> imensamente! [19, 139]

Neste caso, <Cristy> opta pela reiteração reforçada do FFA iniciativo, antecedendo-a, porém, de um atenuador, através da sinalética do riso anterior; assim, este auto-FFA indirecto afigura-se-nos irónico.

<joao_n> ou então sou eu que devo atrair os mentecaptos (...)

<Cristy> quer dizer q te considieras 1 mentecapto???? (...)

<joao_n> nem tanto...

<joao_n> mas não sou nenhuma especialidade [19, 155]

Neste caso, encontramos inicialmente uma denegação – "nem tanto" – de um auto-FTA que surge como menção no enunciado de <Cristy> – "te consideras um mentecapto" –; seguidamente, <joao_n> produz novo auto-FTA, atenuado pela lítotes – "não sou nenhuma especialidade".

4. Conclusão

Pretendendo desenvolver uma abordagem da delicadeza, como dispositivo regulador dos comportamentos sociais e do intercâmbio humano, e das suas manifestações linguísticas nas práticas discursivas realizadas em *private chats*, partimos do pressuposto de que a delicadeza constitui uma estrutura de base em qualquer tipo de interacção, embora o meio social e tecnológico em que ela se desenrola possa condicionar e modificar as suas regras (cf. Bays, 2000: 171-182).

Constatámos que, de uma forma geral, as estratégias de figuração, inventariadas para a conversação presencial, são activadas pelos interlocutores que interagem discursivamente em *private chat*, apesar das limitadas informações contextuais em que estes se podem basear para avaliar da sua adequação, sobretudo no que diz respeito à abordagem. Daí que seja, precisamente, nesta etapa da interacção que se verifica maior regularidade discursiva, generalizando-se o recurso a fórmulas e aludindo-se, de forma recorrente, ao único atributo do interlocutor até aí visível, o *nickname*.

No término das conversações, a figuração é potenciada de forma surpreendente, recorrendo-se às mais diversas estratégias, muitas vezes de forma recursiva, e prolongando-se consideravelmente as despedidas; nesta situação, fórmulas de natureza verbal são complementadas, quando não substituídas, pelo intenso uso de sinalética, sobretudo para exprimir manifestações de afecto.

No que respeita à delicadeza L-orientada, a ocorrência de auto-FTA' se de auto-FFA' se visivelmente condicionada pelas circunstâncias de estes se tratarem de enunciados iniciativos ou reactivos, exactamente como se verifica nas conversações presenciais. No entanto, a produção de auto-FFA' afigura-se-nos muito mais corrente e aceite na modalidade de interacção estudada, pelo facto de constituir um dos elementos disponíveis para a construção e revelação de uma identidade *online*; ainda assim, é frequente a ocorrência de estratégias de atenuação de auto-FFA' ,sque, mais uma vez, podem consistir no uso de sinalética, paralelamente aos enunciados verbais.

Para finalizar, apropriamo-nos de uma afirmação de Stone (1995¹³ *apud* Bays, 2000: 173), que julgamos corroborada pela nossa análise: «(...) la politesse est une structure socio-rhétorique nécessaire à la communication médiatisée par ordinateur, afin de retrouver le statut social des participants au sein d' un groupe.»

BIBLIOGRAFIA

- ALVES, S. V. S. (2004). *Práticas discursivas na comunicação online síncrona*. 2 vols. Dissertação de Mestrado apresentada à Faculdade de Letras da Universidade Católica Portuguesa.
- BAYS, H. (2000). "La politesse sur Internet: le don des objets imaginaires". In WAUTHION, M. & SIMON, A. C. (Orgs.) (2000). *Politesse et idéologie. Rencontres de pragmatique et de rhétorique conversationnelles*. Louvain: Peeters/BCILL, pp. 169-183.
- BROWN, P. & LEVINSON, S. C. (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CAPUCHO, M. F. (2000). *Je voudrais dire un petit mot. Langage et pouvoir: analyse du(-es) discours en télévision*. 5 vols. Tese de Doutoramento apresentada à Universidade Católica Portuguesa.
- CARREIRA, M. H. (1995). "A delicadeza em português: para o estudo das suas manifestações linguísticas". In MARQUES, M. E. (1995). *Sociolinguística*. Lisboa: Universidade Aberta, pp. 207-218.
- CRYSTAL, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge: University Press.
- GOFFMAN, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York: Pantheon Books.
- GOUVEIA, C. A. M. (1996). "Pragmática". In Faria, I. H., Pedro, E. R., Duarte, I. & Gouveia, C. A. M. (Orgs.). *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho, S.A., pp. 383-419.
- GRICE, H. P. (1975). "Logic and conversation". In Cole, P. & Morgan, J. L. (Eds.). *Syntax and Semantics*. Vol. III. *Speech Acts*. S. l.: Academic Press, Inc., pp. 41-58.
- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1992). *Les interactions verbales*. Tomo II. Paris: Armand Colin.

¹³ Stone, R. (1995) "Intervention à la conférence GURT, 8 mars, 1995". Résumé <<http://trill.berkeley.edu/users/sutton/abstracts.html>> (20 mars 1997).

- LAKOFF, R. (1973). "The logic of Politeness; or, Minding your *p*'s and *q*'s". In *Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, pp. 292-305.
- LEECH, G. (1983). *Principles of Pragmatics*. London/New York: Longman.
- PEDRO, E. R. (1996). "Interacção verbal". In Faria, I. H., Pedro, E. R., Duarte, I. & Gouveia, C. A. M. (Orgs.). *Introdução à Linguística Geral e Portuguesa*. Lisboa: Editorial Caminho, S.A., pp. 449-475.
- STUBBS, Michael (1996). *Text and Corpus Analysis*. Oxford: Blackwell.
- WATTS, R. J., IDE, S. & EHLICH, K. (Eds.) (1992). *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton Gruyter.
- YATES, Simeon J. (2001). "Researching Internet Interaction: Sociolinguistics and Corpus Analysis". In Wetherell, M., Taylor, S. & Yates, S. J. (Eds.) (2001). *Discourse as Data: A Guide for Analysis*. London: Sage/The Open University, pp. 93-146.